vario

variotv

varioweb

variovox

GUIDE DE DÉPANNAGE

Des produits distribués par

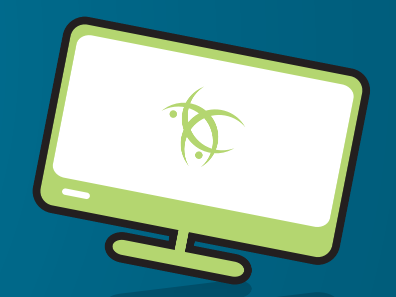


SIERRE-ENERGIE SA | CP 842 | CH-3960 Sierre | 027 451 19 19 | info@siesa.ch



Espace Client, place de l'Hôtel de Ville à Sierre
Support technique 027 451 19 19 ou info@siesa.ch

vario tv



VOCABULAIRE VARIO

FIBROMODEM
Boîtier rectangulaire relié à la fibre optique. Il peut être de type DRG, WWP (World Wide Packet) ou DKTCOMEGA et se trouver dans une autre pièce que votre téléviseur.



SET-TOP BOX (STB)
Boîtier oval situé à côté du téléviseur et en direction duquel vous dirigez la télécommande Amino. Façade noire avec un témoin lumineux rouge.



ZyXEL (powerline)
Accessoire multimédia. Il permet la transmission de données via le réseau électrique. Il est utilisé lorsque la liaison fibromodem/STB ne peut pas se faire par câble Ethernet (RJ45).



RUCKUS
Accessoire WiFi multimédia. Il permet de transmettre les signaux audio/vidéo sans fil. Il est utilisé lorsque la liaison fibromodem/STB ne peut pas se faire par câble Ethernet (RJ45).



LIAISON PAR CÂBLE HDMI
Transmission des signaux en numérique. Meilleure qualité d'image et de son qu'avec une liaison péritel. Si vos appareils le permettent nous vous recommandons d'utiliser ce type de connexion.



LIAISON PAR CÂBLE PÉRITEL (ou SCART)
Transmission des signaux analogiques. Progressivement remplacée par le standard numérique HDMI (voir ci-dessus). Les prises comportent des broches (ou pins) relativement fragiles.



SOURCE (ou SORTIE)
Origine des signaux audio/vidéo retransmis par le téléviseur. Elle varie en fonction du matériel et du type de connexion utilisé. Voir aussi schéma page 4.



Votre source vario est actuellement celle-ci :



REDÉMARRER LA SET-TOP BOX (STB)

La plupart des perturbations se résolvent en redémarrant simplement la Set-Top Box. Ce guide mentionne à plusieurs reprises cette opération, dont voici la marche à suivre détaillée :

1. Débranchez l'alimentation électrique de la Set-Top Box. Patientez environ 10 secondes.
2. Rebranchez l'alimentation. Patientez environ 1 minute.



3. Sur votre écran TV s'afficheront successivement les éléments suivants :
   logo amino ⇨ curseur «flèche» ⇨ logo vario ⇨ carré animé ⇨ chaîne TV
4. Appuyez sur la touche **STB** de la télécommande Amino pour garantir que celle-ci communique bien avec la Set-Top Box (et non le téléviseur). Lorsque vous appuyez sur une touche numérique, la touche **STB** s'illumine brièvement.



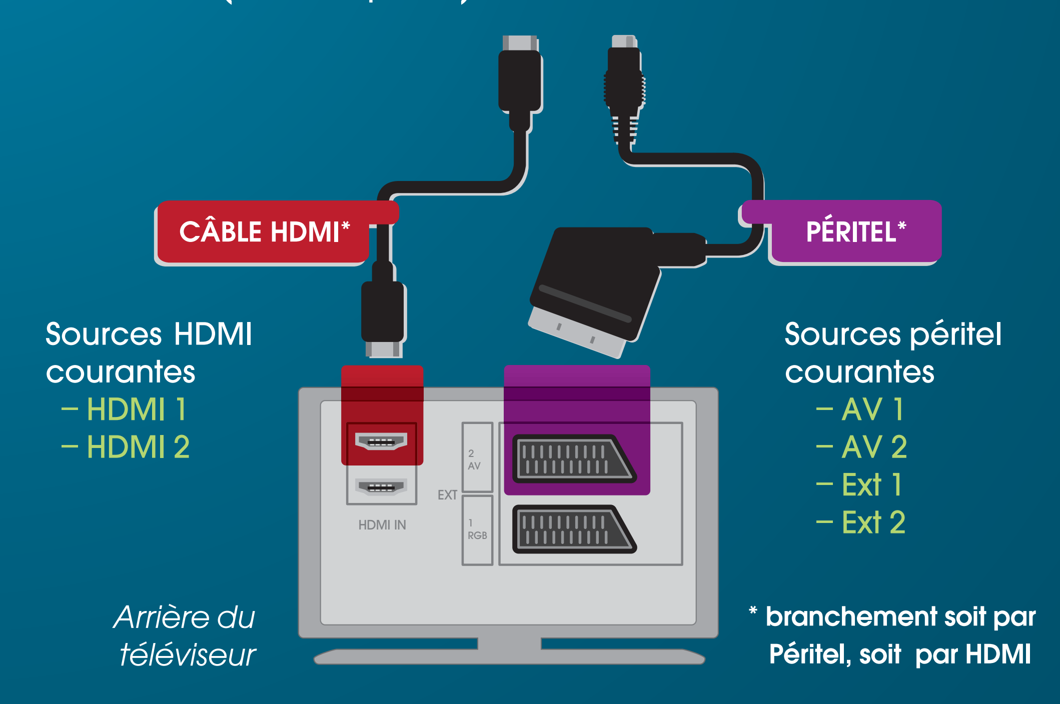
REDÉMARRER LA SET-TOP BOX ET LE RUCKUS (WIFI)

1. Débranchez le Ruckus de la Set-Top Box.
2. Débranchez le Ruckus du fibromodem.
3. Rebranchez le Ruckus au fibromodem et patientez 5 minutes (jusqu'au retour des témoins lumineux).
4. Rebranchez le Ruckus à la STB et patientez 5 minutes (jusqu'au retour du témoin lumineux).
5. Quand tous les témoins lumineux du Ruckus sont verts, redémarrez la STB (selon instructions ci-dessus).

Se référer aux dernières page de ce document pour un schéma d'installation complet. Pour les branchements spécifiques au Ruckus, voir notre site internet www.vario.tv.

VOUS ÊTES SUR LE TÉLÉRÉSEAU ET NE PARVENEZ PAS À RETROUVER VARIO

Contrôlez le câblage et recherchez la bonne source sur votre TV en fonction de votre branchement (HDMI ou péritel).



AVEC LA TÉLÉCOMMANDE D'ORIGINE DE VOTRE TÉLÉVISEUR...

Sélectionnez la source vario au moyen de la touche appropriée.
Au besoin, validez avec la touche OK.

Exemple de touches (page 2)



... OU AVEC LA TÉLÉCOMMANDE AMINO

Sur la télécommande Amino, sélectionnez la bonne source (voir schéma ci-dessus) avec la touche **AV** (en bas à gauche).
Vous êtes maintenant sur vario.

Redémarrez votre Set-Top Box selon les instructions figurant en page 3.

IMAGE FIGÉE SUR UN PROGRAMME TV

Redémarrez la Set-Top Box (instructions détaillées en page 3).

PROBLÈME DE QUALITÉ DE SON OU D'IMAGE

Le son et l'image sont gérés par le câble HDMI ou le câble péritel.

BRANCHEMENT PÉRITEL

Contrôlez que le câble péritel soit bien connecté dans la fiche du téléviseur ainsi que dans celle de la Set-Top Box. Si c'est le cas et que le problème persiste, sans effectuer aucun mouvement de rotation, retirez la prise de la Set-Top Box en la tirant délicatement dans le sens inverse de la flèche indiquée sur la prise.

Examinez la prise. Les petites broches (pins) à l'intérieur de la prise ne doivent être ni pliées ni cassées (voir illustration d'une prise péritel en page 2). En cas de défaut, veuillez vous rendre à notre Espace Clients afin de vous procurer un câble de remplacement. Notez que celui-ci peut vous être facturé.

BRANCHEMENT HDMI

Contrôlez que le câble HDMI soit bien connecté dans la fiche du téléviseur ainsi que dans celle de la Set-Top Box.
Redémarrez ensuite la Set-Top Box (instructions détaillées en page 3).

PAGE «OPÉRA SOFTWARE» À L'ÉCRAN



1. Contrôlez le fibromodem.

   SI LES TÉMOINS LUMINEUX SONT ALLUMÉS
   Retirez le câble d'alimentation et patientez 1 minute.
   Rebranchez l'alimentation et patientez maintenant 5 minutes.

   SI LES TÉMOINS LUMINEUX SONT ÉTEINTS
   Veuillez vous rendre à notre Espace Client afin d'échanger votre câble d'alimentation électrique (12 volts).

2. Redémarrez la Set-Top Box (instructions détaillées en page 3).

   ASTUCE
   Si vous avez opté pour une solution sans fil (Ruckus), reportez vous à la page 3 de ce guide pour les instructions de redémarrage STB + Ruckus.

Le fibromodem doit rester allumé en permanence et être alimenté via une prise unique (et non via une multiprise).

DISPARITION DU DESCRIPTIF DES CHAÎNES



1. Redémarrez la Set-Top Box (instructions détaillées en page 3).
2. Appuyez sur la touche de couleur **jaune** pour afficher le descriptif.

REDÉMARRAGES INTEMPESTIFS / IMAGE BLOQUÉE SUR LE CURSEUR «FLÈCHE»

Veuillez contacter notre hotline afin de procéder à un diagnostique système de votre Set-Top Box.

S'il s'avère que celle-ci est défectueuse, vous serez invité à vous rendre à notre Espace Client avec la STB, son alimentation électrique et le câble RJ 45 afin de l'échanger.

REMARQUE
Il est **nécessaire** de contacter notre hotline avant de procéder à l'échange.

PROBLÈME DE CHANGEMENT DE CHAÎNE

REMPLACEZ LES PILES...

Si, lorsque vous appuyez sur une touche numérique :

- la touche **STB** (en haut à gauche) clignote mais la chaîne ne change pas.
- la chaîne qui s'affiche ne correspond pas.
  Par exemple, lorsque vous appuyez sur la touche numérique **1**, la chaîne qui s'affiche est la n°10. Avec la touche **2**, c'est la chaîne n°20 qui s'affiche.

Si la télécommande ne réagit pas après le remplacement des piles (la touche STB ne clignote pas), celle-ci est peut-être défectueuse. Veuillez vous rendre à notre Espace Client avec la télécommande afin de l'échanger.

CONTRÔLE DU TÉLÉVISEUR AVEC LA TÉLÉCOMMANDE AMINO

Vous devez introduire un code dans la télécommande Amino pour que celle-ci reconnaisse votre téléviseur. Consultez le guide spécifique à la configuration de la télécommande sur notre site internet www.vario.tv :

➲ **variotv / Documents à télécharger / Configurer sa télécommande**

TESTEZ
Lorsque vous appuyez sur une touche numérique, la touche **STB** (en haut à gauche) doit clignoter. Si c'est la touche **TV** qui clignote, la télécommande n'est pas sur la bonne source. Appuyez sur **STB** et testez à nouveau.

La touche **TV** de la télécommande ne doit s'allumer que lors de la modification du volume ou lors de la recherche de la source (touche **AV**).

NOTES





PAS DE CONNEXION INTERNET

Vérifiez les branchements de vos appareils (voir page suivante).

Se référer aux dernières pages de ce document pour les schémas d'installation complets, par type de fibromodem.

DÉCONNEXIONS (COUPURES)

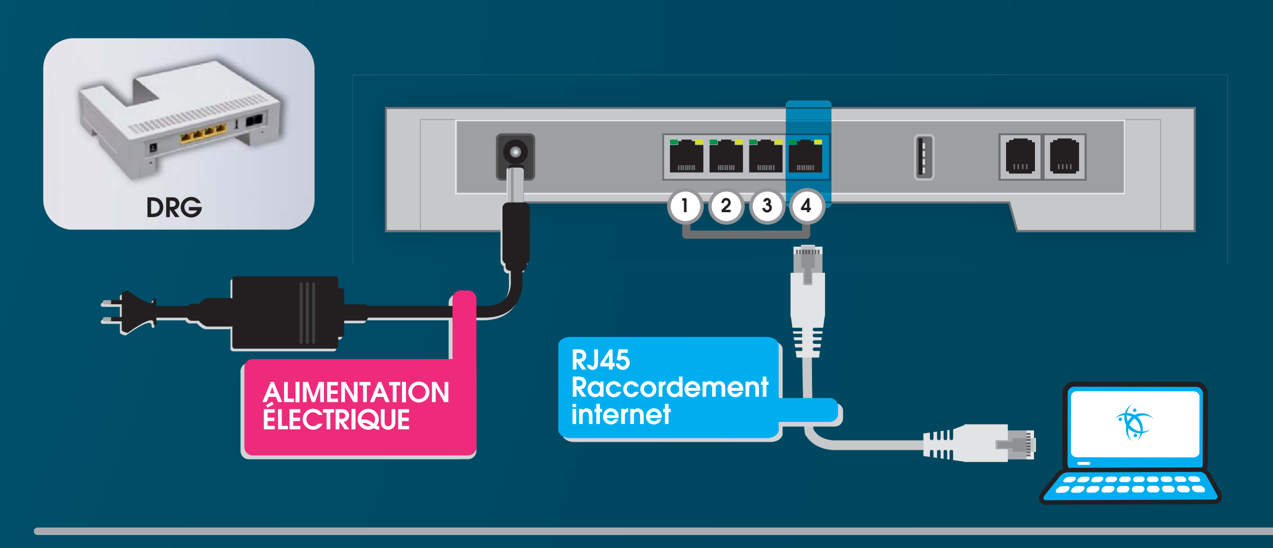
Sur un réseau de fibres optiques, la connexion est constante et le débit régulier. Par conséquent, les perturbations que vous rencontrez proviennent d'un appareil placé entre le fibromodem et votre ordinateur (routeur WiFi, powerline, switch, etc.). Si vous utilisez un routeur, il est important de brancher le câble RJ45 dans le port WAN.

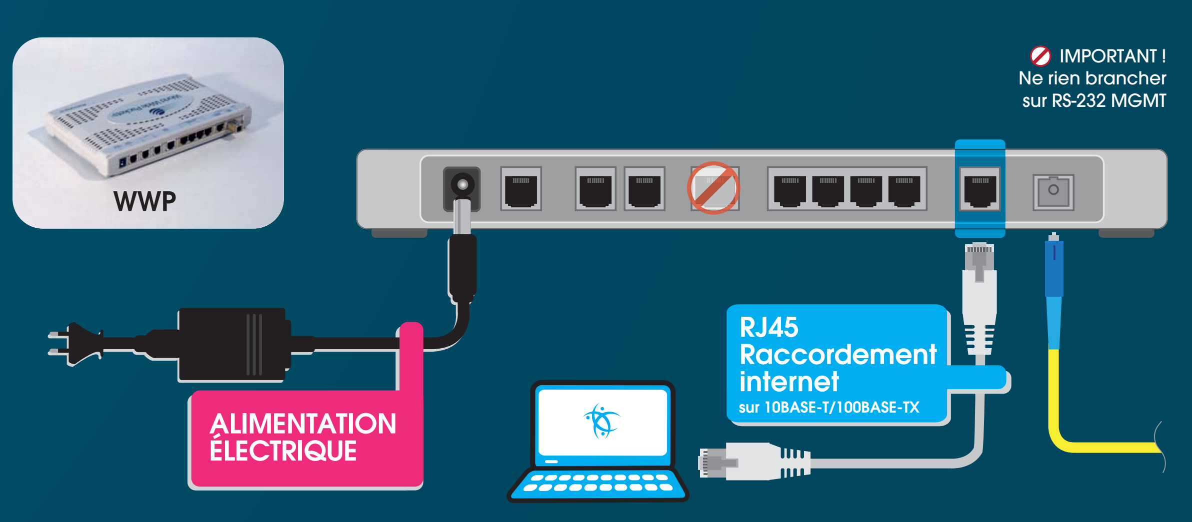
TESTEZ
Branchez directement l'ordinateur au fibromodem. Si les perturbations disparaissent, il est évident qu'elles proviennent de l'un de vos appareils personnels.

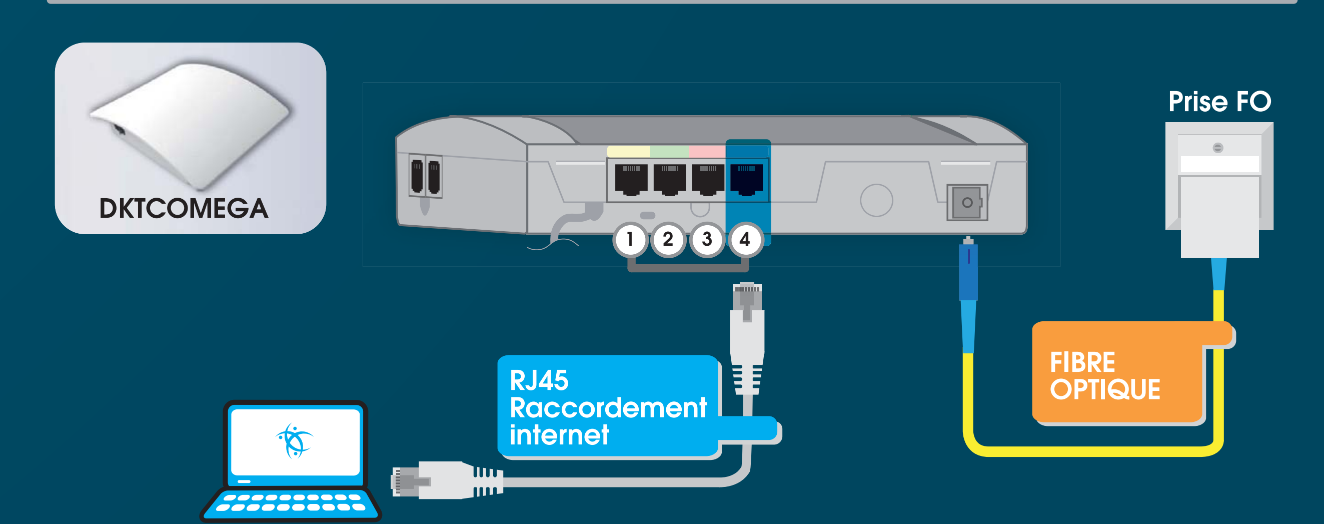
Nous n'intervenons pas dans le dépannage de ces appareils.
Veuillez donc contacter votre revendeur informatique.

NOTES

SCHÉMA DE BRANCHEMENT SELON VOTRE TYPE DE FIBROMODEM











PAS DE CONNEXION

Vérifiez les branchements de votre appareil (voir page suivante).

Se référer aux dernières pages de ce document pour les schémas d'installation complets, par type de fibromodem.

Vérifiez ensuite le bon fonctionnement de votre appareil téléphonique.

TESTEZ

Branchez directement le téléphone au fibromodem. Si votre téléphone ne fonctionne toujours pas, rendez-vous à notre Espace Client. Nous vous prêterons un appareil pour effectuer un nouveau test.

INJECTION SUR INSTALLATION INTÉRIEURE

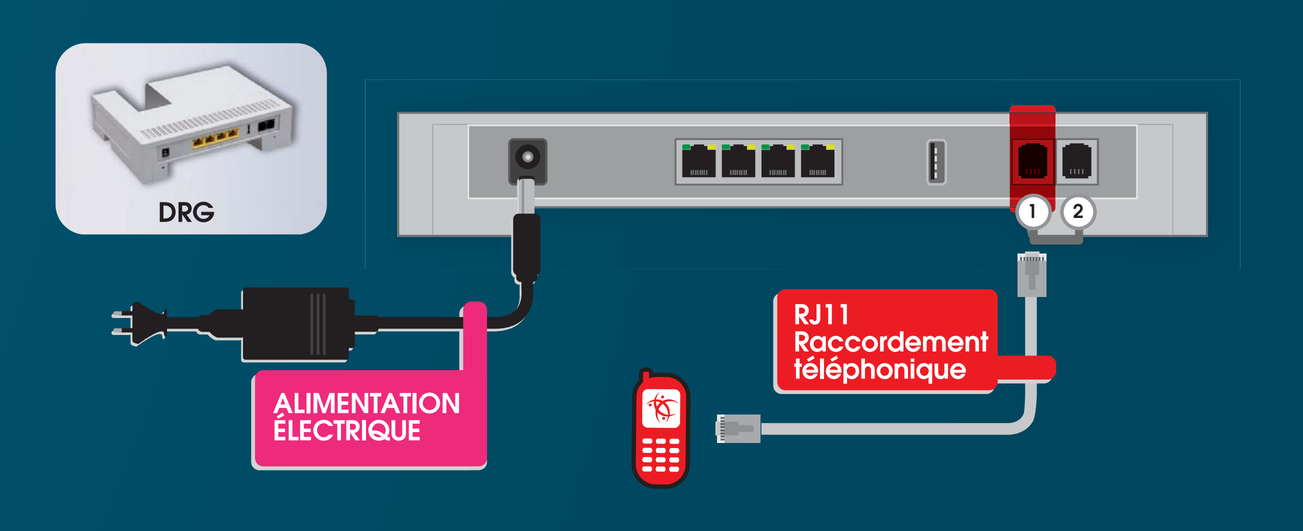
Si un électricien est intervenu pour procéder à une injection du signal vario dans votre installation téléphonique intérieure (anciennement Swisscom), procédez également au test de branchement direct décrit ci-dessus. Au besoin, un adaptateur peut vous être fourni à notre Espace Client.

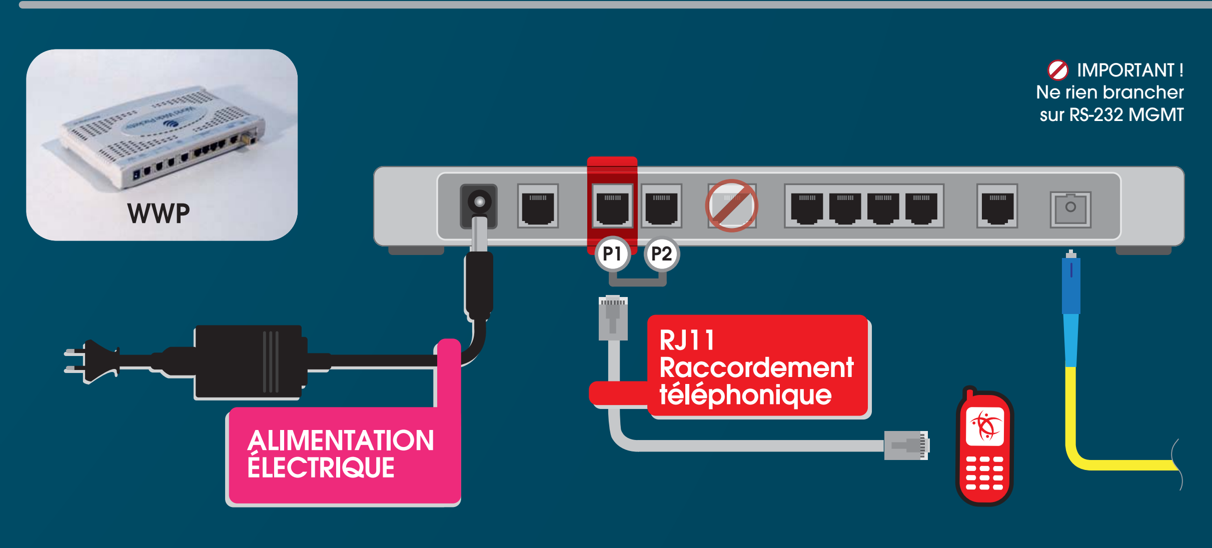
Si le téléphone fonctionne en le branchant directement, contactez votre électricien afin de contrôler votre installation intérieure. Dans le cas contraire, contactez notre hotline.

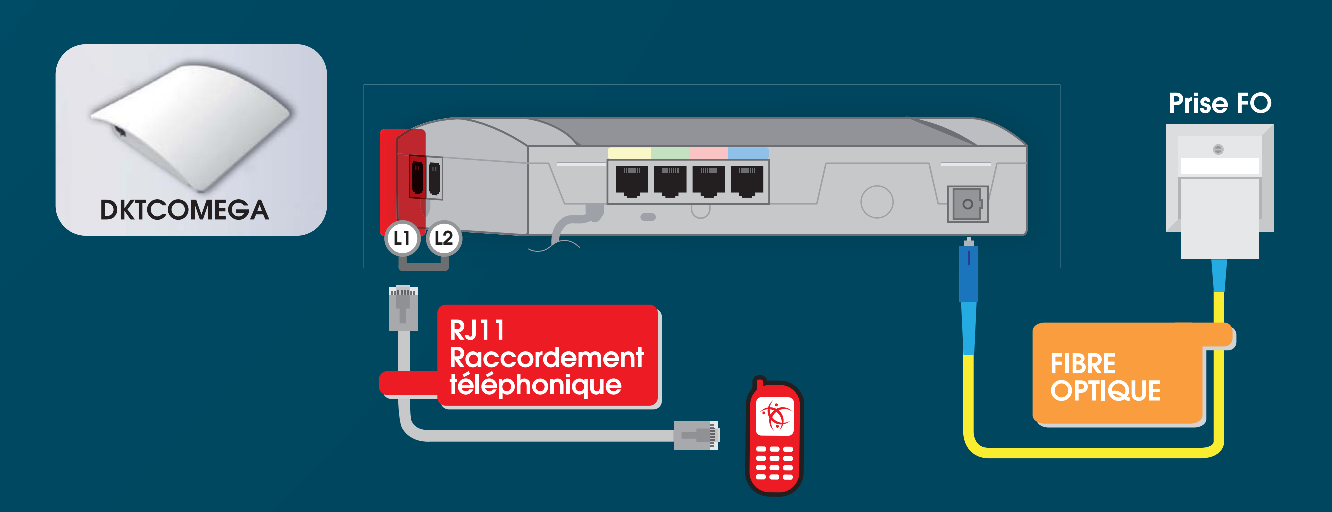
Si le téléphone ne fonctionne toujours pas en le branchant directement au fibromodem, veuillez contacter notre hotline au 027 451 19 19.

Gérez votre ligne téléphonique (déviations, blocages, etc) et consultez vos factures sur www.vario.tv
➲ variotv / Espace Client / variovox

SCHÉMA DE BRANCHEMENT SELON VOTRE TYPE DE FIBROMODEM







SCHÉMAS DE BRANCHEMENT VARIO SELON VOTRE TYPE DE FIBROMODEM

Afin de contrôler tous les branchements de votre installation vario, vous devez tout d'abord identifier quel type de fibromodem a été installé chez vous.

Actuellement, il en existe trois que nous identifions par leur fabricant :







S'il existe plusieurs modèles de Set-Top Box, leur seule différence notable est la présence ou non d'une prise HDMI (pour les Set-Top Box HD).

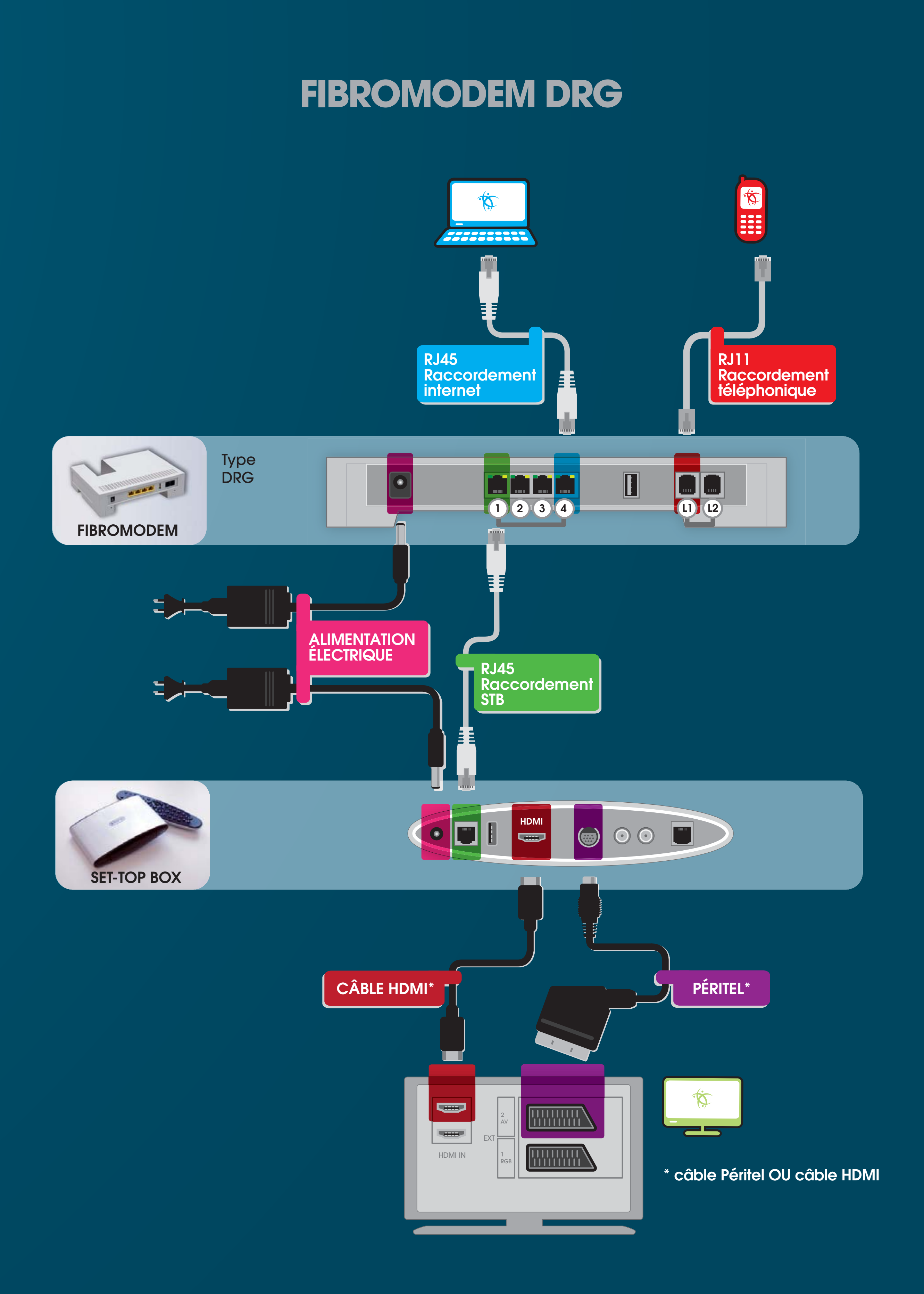
Tous les schémas représentent une STB HD et comportent les deux types de liaison possibles (HDMI ou péritel).

Nous vous rappelons que si votre téléviseur le permet, il est recommandé de choisir la liaison HDMI plutôt que péritel.

Attention à ne pas mélanger les alimentations et transformateurs électriques des appareils, cela peut provoquer un dysfonctionnement.

NOTES

FIBROMODEM DRG



* câble Péritel OU câble HDMI



Espace Client, place de l'Hôtel de Ville à Sierre
Support technique 027 451 19 19 ou info@siesa.ch

FIBROMODEM WORLD WIDE PACKETS (WWP)

RJ11
Raccordement téléphonique

RJ45
Raccordement internet
sur 10BASE-T/100BASE-TX

IMPORTANT !
Ne rien brancher sur RS-232 MGMT

FIBROMODEM

Type WWP

P1 P2

1 2 3 4

Prise FO

ALIMENTATION ÉLECTRIQUE

RJ45
Raccordement STB

FIBRE OPTIQUE

SET-TOP BOX

HDMI

CÂBLE HDMI*

PÉRITEL*

2 AV

EXT

1 RGB

HDMI IN

* câble Péritel OU câble HDMI

FIBROMODEM DKTCOMEGA

RJ11
Raccordement téléphonique

RJ45
Raccordement internet

FIBROMODEM

Type
DKTCOMEGA

L1 L2 1 2 3 4

Prise FO

FIBRE OPTIQUE

ALIMENTATION ÉLECTRIQUE

RJ45
Raccordement STB

SET-TOP BOX

HDMI

CÂBLE HDMI*

PÉRITEL*

HDMI IN

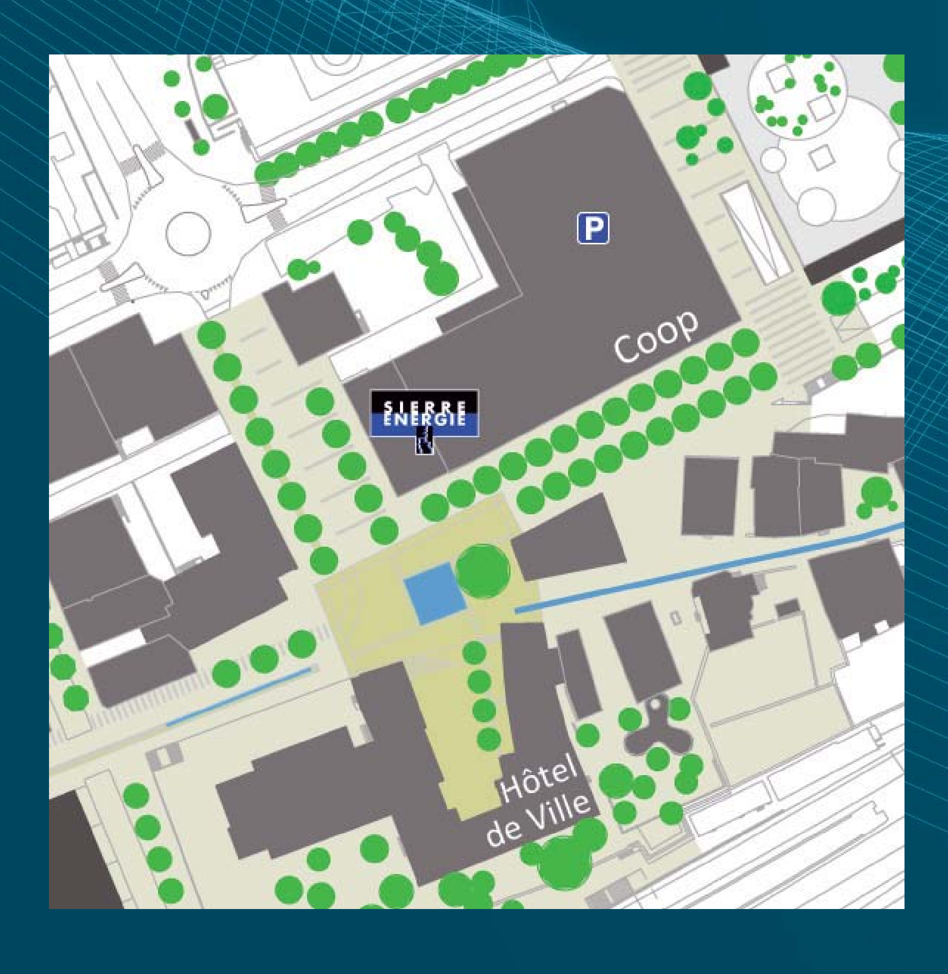
EXT

2 AV

1 RGB

* câble Péritel OU câble HDMI

A VOTRE SERVICE



juillet 2012

